

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dengan melihat hasil secara keseluruhan yang telah di analisis pada penelitian ini maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kecemasan. Dapat disebutkan berpengaruh dikarenakan kualitas layanan yang buruk dapat memberikan pengguna Shopee merasakan kecemasan selama menggunakan aplikasi Shopee.
2. Kecemasan berpengaruh negatif terhadap kepuasan. Dapat disebutkan berpengaruh dikarenakan kecemasan yang dirasakan dapat berkurangnya kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Shopee,
3. Kecemasan berpengaruh negatif terhadap sikap. Dapat disebutkan berpengaruh karena kecemasan yang dirasakan tinggi maka akan berpengaruh sikap pada pengguna aplikasi Shopee.
4. Sikap berpengaruh positif ke kepuasan. Dapat disebutkan berpengaruh positif karena sikap baik akan berpengaruh pada keepuasan pengguna aplikasi Shopee.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini dilakukan secara teoritik, metodologis dan teknis dalam penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang hanya 239 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan dalam penelitian ini, dikarenakan pengguna aplikasi Shopee yang sangat banyak.
2. Responden tidak mengisi kuesioner dikarenakan kuesioner gabungan dan jumlah yang cukup banyak.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan masalah pada aplikasi Shopee.

### **5.3 Saran**

Dalam analisis yang telah dilakukan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran-saran yang nantinya dapat berguna bagi semua pihak yang terlibat sebagai berikut:

#### 1. Bagi Shopee

Pada layanan berbelanja *online* harus lebih meningkatkan kualitas layanan dengan memberi kesan yang baik saat berbelanja pada aplikasi Shopee agar mengurangi kecemasan yang dirasakan para penggunanya. dengan layanan yang lebih menarik perhatian dari fitur-fitur dan layanan yang diberikan sehingga dapat membuat kepuasan tersendiri bagi pengguna aplikasi Shopee. Dengan meningkatkan kualitas layanan maka kecemasan yang dirasakan oleh pengguna Shopee juga semakin berkurang dan sikap yang diberikan semakin baik.

#### 2. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya dapat disarankan untuk menambahkan ilmu dan teori yang dicantumkan pada variabel-variabel yang diujikan seperti kualitas layanan, kecemasan, kepuasan dan sikap. Yang nantinya dapat meningkatkan kinerja dari aplikasi Shopee yang hasilnya nanti dapat maksimal kepada semua kalangan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arcand, M., PromTep, S., Brun, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1066–1087. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150>
- Arifani, V. M., & Haryanto, H. (2018). Purchase intention: Implementation theory of planned behavior (Study on reusable shopping bags in Solo City, Indonesia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 200(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/200/1/012019>
- Aymar, R., & Joseph, E. M. (2019). Customers satisfaction and brand loyalty at McDonalds Maroc. *African Journal of Marketing Management*, 11(3), 21–34. <https://doi.org/10.5897/ajmm2019.0599>
- Batouei, A., Iranmanesh, M., Nikbin, D., & Hyun, S. S. (2019). Flight anxiety: investigating the role of airline service quality and flight crew's competence. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(7), 710–724. <https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1630457>
- Catriana, E. (2022). *Kurir Shopee Dipukuli Saat Kirim Barang, YLKI Sarankan Sistem COD Dihapus*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2022/06/21/190211726/kurir-shopee-dipukuli-saat-kirim-barang-ylki-sarankan-sistem-cod-dihapus?page=all>
- Chaudhary, S. (2018). A Study Of Teachers' Attitude Towards Classroom Teaching. In *International Journal of Information Movement* (Vol. 2). [www.ijim.in](http://www.ijim.in)
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., Nikbin, D., & Hyun, S. S. (2019). Are depression and social anxiety the missing link between Facebook addiction and life satisfaction? The interactive effect of needs and self-regulation. *Telematics and Informatics*, 43(June), 101247. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101247>
- Anuraga, G., Sulistiyawan, E., & Munadhiroh, S. (2017). Structural Equation Modeling – Partial Least Square Untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (IPKM) Di Jawa Timur. *Seminar Nasional Matematika Dan Aplikasinya*, 257–263.
- Ghazali, E. M., Mutum, D. S., Chong, J. H., & Nguyen, B. (2018). Do consumers want mobile commerce? A closer look at M-shopping and technology adoption in Malaysia. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 30(4), 1064–1086. <https://doi.org/10.1108/APJML-05-2017-0093>
- Ginta, Y. V. S. (2022). *Diberi Tahu Cara Komplain Paket Tak Sesuai Pesanan, Anggota TNI Malah Pukuli Satpam Shopee*. Kompas.Com. <https://regional.kompas.com/read/2022/10/08/145640778/diberi-tahu-cara-komplainpaket-tak-sesuai-pesanan-anggota-tni-malah?page=all>
- Hussein, R. S., Mohamed, H., & Kais, A. (2021). Antecedents of level of social media use: exploring the mediating effect of usefulness, attitude and satisfaction. *Journal of Marketing Communications*, 00(00), 1–22. <https://doi.org/10.1080/13527266.2021.1936125>

- Jiang, Y., Wang, X., & Yuen, K. F. (2021). Augmented reality shopping application usage: The influence of attitude, value, and characteristics of innovation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(January), 102720. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102720>
- Ju, Y., Back, K. J., Choi, Y., & Lee, J. S. (2019). Exploring Airbnb service quality attributes and their asymmetric effects on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 342–352. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.07.014>
- Karagöz, D., Işık, C., Dogru, T., & Zhang, L. (2021). Solo female travel risks, anxiety and travel intentions: examining the moderating role of online psychological-social support. *Current Issues in Tourism*, 24(11), 1595–1612. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1816929>
- Lambert, E. G., Keena, L. D., Leone, M., May, D., & Haynes, S. H. (2020). The effects of distributive and procedural justice on job satisfaction and organizational commitment of correctional staff. *Social Science Journal*, 57(4), 405–416. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2019.02.002>
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Moghanibashi-Mansourieh, A. (2020). Assessing the anxiety level of Iranian general population during COVID-19 outbreak. *Asian Journal of Psychiatry*, 51(April), 102076. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102076>
- Mr. (n.d.). *Kecewa dan Dirugikan oleh Penjual dan Tim Mediasi Shopee, Terkait Komplain Masalah Keaslian Produk*.
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*, 54(February), 102144. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102144>
- Pearman, A., Neupert, S. D., & Hughes, M. L. (2020). State Anxiety Is Related to Cortisol Response During Cognitive Testing for Older Adults. *Gerontology and Geriatric Medicine*, 6, 2333721420914776. <https://doi.org/10.1177/2333721420914776>
- Pereira, H. G., Salgueiro, M. de F., & Rita, P. (2016). Online purchase determinants of loyalty: The mediating effect of satisfaction in tourism. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 279–291. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.01.003>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan RnD* (M. Dr. Ir. Sutopo, S. pd, Ed.; Kesatu cet).
- Pumaprint Joko. (n.d.). *Masalah Pengiriman di Shopee: Jasa Kirim Tidak Tersedia*.

- Rian Marlina, R. (2020). *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0*. 16(2), 174–186. <https://doi.org/10.20956/Jmsk.V%Vi%I.7851>
- Suhartanto, D., Helmi Ali, M., Tan, K. H., Sjahroeddin, F., & Kusdiby, L. (2019). Loyalty toward online food delivery service: the role of e-service quality and food quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(1), 81–97. <https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1546076>
- Sun, S., Law, R., & Schuckert, M. (2020). Mediating effects of attitude, subjective norms and perceived behavioural control for mobile payment-based hotel reservations. *International Journal of Hospitality Management*, 84. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102331>
- Taherdoost, H. (2019). What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale. In *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)* (Vol. 8, Issue 1).
- Top Brand Award. (n.d.). *TOP BRAND INDEX*. [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=shopee](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=shopee)
- van Lierop, D., Badami, M. G., & El-Geneidy, A. M. (2018). What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature. *Transport Reviews*, 38(1), 52–72. <https://doi.org/10.1080/01441647.2017.1298683>
- Wong, I. K. A., & Yang, F. X. (2020). A quarantined lodging stay: The buffering effect of service quality. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102655>
- Xiong, X., Guo, S., Gu, L., Huang, R., & Zhou, X. (2018). Reciprocity anxiety: Individual differences in feeling discomfort in reciprocity situations. *Journal of Economic Psychology*, 67, 149–161. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2018.05.007>